

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

DĖL VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR  
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO

2024 m. vasario d. Nr. 1-  
Vilnius

1. T v i r t i n u Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą (pridedama).
2. P r i p a ž i s t u netekusiais galios:
  - 2.1. Vilniaus miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2013 m. liepos 23 d. įsakymą Nr. 1-128 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo tvarkos aprašo tvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.
  - 2.2. Vilniaus miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2018 m. balandžio 9 d. įsakymą Nr.1-139 „Dėl skundų valdymo sistemos tvarkos aprašo patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.
3. P a v e d u Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro skyrių vadovams per vieną mėnesį nuo šio įsakymo priėmimo dienos supažindinti su šiuo įsakymu patvirtintu tvarkos aprašu pavaldžius darbuotojus.
4. P a v e d u Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojams, atsakingiems už personalo valdymą, supažindinti su šiuo įsakymu patvirtintu tvarkos aprašu naujai priimamus darbuotojus pirmąją jų darbo dieną.
5. Įsakymo vykdymo kontrolę pasilieku sau.

Direktorė

Skaistė Jusienė

## VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų ir skundų pateikimą, priėmimą ir nagrinėjimą Vilniaus miesto socialinių paslaugų centre (toliau – Centras).

2. Klientų aptarnavimą atvykus į Centrą, telefonu ir el. paštu nustato Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro aptarnavimo standartas, patvirtintas Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro direktoriaus 2023 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. 1-152/23.

3. Už informacijos teikimą asmenims telefonu, jiems apsilankius Centre ar asmens namuose atsako Centro darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą (toliau – darbuotojai):

3.1. Centro darbuotojų pareigos, vardai ir pavardės, elektroninio pašto adresas, tarnybinių telefonų numeriai, kita reikalinga informacija skelbiama Centro interneto svetainėje, ant darbuotojų kabinetų durų;

3.2. Centro padalinių vadovai taip pat užtikrina, kad interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta Centro darbuotojų pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

4. Tvarkos aprašas parengtas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021 m. gruodžio 1 d. nutarimo Nr. 1014 redakcija).

5. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

5.1. Administracija – Centro pagrindinis biuras, esantis Sausio 13-osios g. 10, Vilnius;

5.2. informacinis langelis – Vilniaus miesto savivaldybės Klientų aptarnavimo centre esantis asmenims aptarnauti skirtas Centro langelis;

5.3. padalinys – Centro struktūrinių vienetų padaliniai, išsidėstę Vilniaus miesto savivaldybės seniūnijose;

5.4. skyrius – Centro struktūrinis vienetas.

### II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

6. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikti žodžiu ir raštu.

7. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti:

7.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją, padalinį ar informacinį langelį;

7.2. atsiuntus paštu ar per pasiuntinį;

7.3. elektroniniu būdu:

7.3.1. Centro el. pašto adresu [info@spcentras.lt](mailto:info@spcentras.lt);

7.3.2. per E. pristatymas informacinę sistemą (E. pristatymo dėžutės adresas 190997565);

7.4. darbuotojui lankantis asmens namuose.

8. Prašymus ir skundus žodžiu galima pateikti:

8.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją, padalinį ar informacinį langelį;

8.2. telefonu;

8.3. darbuotojui lankantis asmens namuose.

9. Priimami tik tokie žodiniai prašymai ir skundai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat arba ne vėliau kaip artimiausią Centro darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų. Tokie prašymai ar skundai gali būti neregistruojami, į juos atsakoma iškart arba ne vėliau kaip artimiausią Centro darbo dieną. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Centro interesų, prašymą ar skundą priimančio Centro darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami. Jei darbuotojas, į kurį kreipiamasi, nėra kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą, jis privalo paaiškinti, kuriame skyriuje, koks specialistas ar kita institucija yra kompetentinga nagrinėti jo prašymą ar skundą.

10. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Centro darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė prašymą ar skundą išdėstyti raštu.

11. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Centrą žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Centrą, savo iniciatyva.

12. Centro darbuotojas, gavęs prašymą ar skundą asmens namuose, asmeniui lankantis darbuotojo darbo vietoje, arba prašymą ar skundą gavęs jam suteiktu elektroninio pašto adresu, ar kitomis Centro naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį registruoti Centro darbuotojui, vykdančiam dokumentų registravimo funkcijas, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Tvarkos aprašo 9 punkte nustatytais terminais.

13. Prašyme ar skunde turi būti:

13.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą;

13.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

13.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ir (ar) numeriai.

14. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

14.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;

14.2. parašytas įskaitomai;

14.3. konkretus ir suprantamas;

14.4. parašytas taip, kad jo turinys nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

14.5. pasirašytas prašymą pateikuso asmens ar jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti, arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

15. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi asmens atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, kita kontaktinė informacija ryšiui palaikyti, rašytinis sutikimas dėl atstovavimo ir asmuo, kurio vardu jis kreipiasi.

16. Asmenų prašymai ir skundai, neatitinkantys 13 ir 14 punktuose įtvirtintų reikalavimų, nenagrinėjami ir per 3 darbo dienas nuo gavimo grąžinami asmeniui, nurodant priežastį ir informuojant apie prašymo pateikimo tvarką.

### III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

17. Prašymai ar skundai Centro direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjami, jeigu:

17.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą (pvz., nepasirašytas prašymas ar skundas);

17.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba, jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to negalima tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

17.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs Centras, arba kita kompetentinga institucija ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti Centro priimtą sprendimą;

17.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

17.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip vienas mėnuo;

17.6. prašymas ar skundas pateiktas ne pagal kompetenciją.

18. Prašymus ar skundus, kai Centras pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl prašyme ar skunde išdėstyto klausimo, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai informuoja asmenį. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Centras ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai informuoja asmenį, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

19. Centras, gavęs iš kitos institucijos persiustą prašymą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamas atsakymo kopiją prašymą ar skundą persiuntusiai institucijai.

20. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą ar skundą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

21. Jei Centrai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Centras ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo Centro direktorių ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

22. Prašymai ar skundai, gauti tiesiogiai, atsiųsti paštu, ar gauti elektroniniu būdu, turi būti užregistruoti Centro dokumentų valdymo sistemoje „Avily“ (toliau – Avily) ir perduoti vykdymui Avilio pagalba, o prašymų ir skundų originalai laikomi Centre iki perdavimo archyvavimui.

23. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas ar skundas gautas elektroniniu būdu, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiamas pranešimas apie priimtus dokumentus bei jų registracijos numerį.

24. Asmens kreipimasis, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Centro veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti supažindintas Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

25. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat, kaip rašytiniai prašymai ar skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar

skundus pateikiami asmeniui tik elektroniniu būdu, jeigu asmuo arba Lietuvos Respublikos norminiai teisės aktai nenustato kitaip.

26. Asmenų rašytiniai prašymai į Centro direktoriaus ir (ar) Centro skyrių vadovų priėmimą registruojami tam vadovui, į kurį asmuo kreipiasi (prašymas, kuriame nenurodyta, į kurio vadovo priėmimą norima patekti, registruojamas Centro direktoriui arba jo pavaduotojui pagal asmens aprašyto klausimo kuravimo sritį). Centro direktorius, gavęs asmens prašymą į priėmimą pas jį, priima sprendimą dėl priėmimo organizavimo arba perduoda šį prašymą pavaduotojui arba Centro skyriaus vadovui su nurodymu susitikti su asmeniu arba atsakyti į jo klausimus raštu.

27. Nagrinėjantis asmens prašymą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Centro direktoriaus sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje ir Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo 11 straipsnyje nurodytos aplinkybės. Darbuotojas, gavęs interesų konfliktą keliantį pavedimą (užduotį) nagrinėti prašymą, turi raštu informuoti tiesioginį vadovą ir atlikti kitus Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo 11 straipsnyje numatytus veiksmus.

28. Asmenų prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse ir kituose teisės aktuose nustatytus terminus.

29. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau nei Tvarkos aprašo 28 punkte nustatytas terminas, Centro direktorius, atsižvelgdamas į motyvuotą padalinio vadovo prašymą, turi teisę pratęsti šį terminą iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki 28 punkte nustatyto termino pabaigos, Centras išsiunčia asmeniui pranešimą raštu, nuroydamas prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

#### **IV. ATSAKYMŲ RENGIMAS**

30. Į asmenų prašymus ar skundus atsakoma:

30.1. valstybine kalba;

30.2. tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje, aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis Centro darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

31. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Tvarkos aprašo 9 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Centro darbo dieną – šiais atvejais Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš Centro darbuotojo jam Centro suteikto elektroninio pašto.

32. Visi atsakymai į prašymus ar skundus, išskyrus atvejus, kai pagal Tvarkos aprašo 9 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Centro darbo dieną, turi būti suderinti su skyriaus, kuriame rengiamas atsakymas, vadovu.

33. Atsakymai į prašymus, kuriuose yra prašoma pateikti asmens duomenis, turi būti suderinti su Centro duomenų apsaugos pareigūnu.

34. Atsakymai į prašymus ar skundus, kuriuose yra keliami darbuotojų ar Centro neveikimo, asmenų teisių pažeidimo klausimai, turi būti suderinti su Centro teisininku. Kiti asmenims teikiami atsakymai privalo būti suderinami su Centro teisininku, Centro direktoriaus ar Centro skyriaus vadovo sprendimu. Atsakymai derinimui teikiami iki Tvarkos aprašo 28 punkte nustatyto termino likus ne mažiau kaip 3 darbo dienoms.

35. Atsakymas į prašymą ar skundą turi būti aiškus ir argumentuotas, turi būti nurodytos visos prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusios aplinkybės ir konkrečios teisės aktų nuostatos, kuriomis buvo vadovaujama vertinant prašymo ar skundo turinį. Atsakyme į skundą ar prašymą, kurį atsisakoma tenkinti, privalo būti nurodyta apskundimo tvarka.

36. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į jo prašymą ar skundą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui nepateiktas, turi teisę paduoti skundą Vilniaus miesto savivaldybės merui, Lietuvos administracinių ginčų komisijai ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui, arba Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams įstatymų nustatyta tvarka.

## **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

37. Darbuotojai, nagrinėjantys prašymus ar skundus, turi užtikrinti Bendrojo duomenų apsaugos reglamento ir Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi.

38. Už Tvarkos aprašo pažeidimus atsakingiems darbuotojams taikoma teisės aktuose nustatyta atsakomybė.

39. Tvarkos aprašą įgyvendinančių subjektų veiksmai ir sprendimai gali būti skundžiami teisės aktų nustatyta tvarka.

---

**DETALŪS METADUOMENYS**

|   |   |
|---|---|
| <b>Dokumento sudarytojas (-ai)</b>  | Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras 190997565, Sausio 13-osios g. 10, 04347 Vilnius   |
| <b>Dokumento pavadinimas (antraštė)</b>   | DĖL VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO   |
| <b>Dokumento registracijos data ir numeris</b>  | 2024-02-19 Nr. 1-23/24  |
| <b>Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris</b>                                      | –   |
| <b>Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo</b>  | ADOC-V1.0   |
| <b>Parašo paskirtis</b>   | Pasirašymas   |
| <b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>  | Skaistė Jusienė, Direktorė, Administracija  |
| <b>Sertifikatas išduotas</b>  | SKAISTĖ JUSIENĖ LT  |
| <b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>   | 2024-02-19 13:16:25 (GMT+02:00)   |
| <b>Parašo formatas</b>  | XAdES-T   |
| <b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>  | 2024-02-19 13:16:37 (GMT+02:00)   |
| <b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>  | EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE   |
| <b>Sertifikato galiojimo laikas</b>   | 2023-06-19 15:54:26 – 2028-06-17 23:59:59   |
| <b>Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti</b>                                  | "Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA, VI Registru centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Dokumentų valdymo sistema Avilys, Biudžetinė įstaiga Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras, į.k.190997565 LT", sertifikatas galioja nuo 2022-08-26 08:48:06 iki 2025-08-25 08:48:06 |
| <b>Pagrindinio dokumento priedų skaičius</b>  | 1   |
| <b>Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius</b>  | –   |
| <b>Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)</b>   | –   |
| <b>Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)</b>  | –   |
| <b>Priedamo dokumento registracijos data ir numeris</b>   | –   |
| <b>Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas</b>                | Dokumentų valdymo sistema Avilys, versija 3.5.73.4  |
| <b>Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)</b> | Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus.<br>Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2024-02-19 13:20:45)  |
| <b>Paieškos nuoroda</b>   | –   |
| <b>Papildomi metaduomenys</b>   | Nuorašą suformavo 2024-02-19 13:20:45 Dokumentų valdymo sistema Avilys  |